GROUPE SNI

OSICA

Projet de rénovation urbaine
Résidence Les Carreaux – Villiers-le-Bel

Rénovateur urbain

© Agence Cuadra architectes - image non contractuelle

2-10 rue de Goussainville
18-26 rue de Goussainville
44-50 rue de Goussainville
34-40 rue Alexis Varagne
46-50 rue Alexis Varagne
1-11 rue Jean Racine
17-25 rue Jean Racine
31-37 rue Jean Racine

Réhabilitation : mode d'emploi

GROUPE Caisse des Dépôts

Madame, Monsieur,

Afin d'améliorer votre cadre de vie, OSICA a décidé d'engager, avec la ville de Villiers-le-bel et ses partenaires, un ambitieux programme de rénovation de votre quartier. Dans cette perspective, votre Résidence va bénéficier de travaux de réhabilitation : réfection de peintures, de revêtements de sols, de sanitaires, de la plomberie et de l'électricité, notamment.

Consciente des gênes que ce type de travaux peut occasionner, OSICA a conçu ce document qui recense les principales informations qui vous sont utiles pour vivre au mieux cette période particulière. Pendant le chantier, les équipes d'OSICA et de l'entreprise en charge des travaux sont à votre écoute et vous accompagnent pour réduire au maximum les nuisances que vous pourriez rencontrer.
Nous vous prions de recevoir, Madame, Monsieur, l'expression de notre considération distinguée.

Muriel Thomas,
Directrice de l'agence du Val-d'Oise Est

Sommaire

Les travaux de résidentialisation

- Les intervenants — Pages 4-5
- Calendrier général de la réhabilitation — Pages 6-7
- Le programme des travaux dans les logements — Pages 8-9
- Le calendrier et les durées d'intervention dans les logements — Pages 10-13
- La vie quotidienne pendant les travaux — Pages 14-15
- Les travaux dans les parties communes — Pages 16-17
- Le calendrier et les durées d'intervention dans les parties communes et sur les façades — Pages 18-19

Infos pratiques

- Votre information avant le démarrage des travaux — Pages 20-21
- Les dispositions à prendre lors des travaux — Pages 22-23
- Votre information pendant les travaux — Pages 24-27
- La réception des travaux réalisés dans votre logement — Pages 28-29
- Lexique — Pages 30-31
- Vos contacts — Page 32

Les intervenants

Maître d'ouvrage : OSICA
Directrice d'agence : Muriel THOMAS
Responsable projets patrimoine : Marilo GOMEZ
Responsables projets quartiers :
Marie-Françoise MARTIN, Benoît VANDROMME
Responsable de site : Fatima CHELHAOUI
Technicien d'agence : David BOUDRINGHIN
Accompagnateur de la réhabilitation : Choudjay MADI

© Agence Cuadra architectes - image non contractuelle

Entreprise générale : COLAS Île-de-France Normandie
Conducteur de travaux principal : Cédric LOHEAC
Conducteur de travaux : Kassim YOUSSOUF
Technicien coordinateur locataires : Jérémy LEDUC

Maître d'œuvre :
Agence CUADRA Architecture
Architectes : André MANGA, Mickaël LAUTROU

Calendrier général de la réhabilitation

À NOTER : le planning des travaux est donné à titre indicatif par l'entreprise et peut faire l'objet de modifications. Dans tous les cas, vous serez informés des dates de démarrage des travaux par courrier et par voie d'affichage dans les halls.

Adresse concernée	Logements	Parties communes	Ravalement et fenêtres
50-44 rue de Goussainville	Juillet 2012 - Décembre 2012	Septembre 2012 - Décembre 2012	Septembre 2012 - Décembre 2012
26-18 rue de Goussainville	Septembre 2012 - Février 2013	Octobre 2012 - Février 2013	Octobre 2012 - Février 2013
10-2 rue de Goussainville	Octobre 2012 - Avril 2013	Novembre 2012 - Avril 2013	Décembre 2012 - Avril 2013
50-46 rue Alexis Varagne	Novembre 2012 - Mai 2013	Décembre 2012 - Mai 2013	Janvier 2013 - Juin 2013
40-34 rue Alexis Varagne	Décembre 2012 - Juin 2013	Janvier 2013 - Juin 2013	Février 2013 - Juillet 2013
1-11 rue Jean Racine	Janvier 2013 - Juillet 2013	Février 2013 - Juillet 2013	Mars 2013 - Octobre 2013
17-25 rue Jean Racine	Février 2013 - Septembre 2013	Mars 2013 - Septembre 2013	Avril 2013 - Novembre 2013
31-37 rue Jean Racine	Mars 2013 - Décembre 2013	Avril 2013 - Décembre 2013	Mai 2013 - Décembre 2013

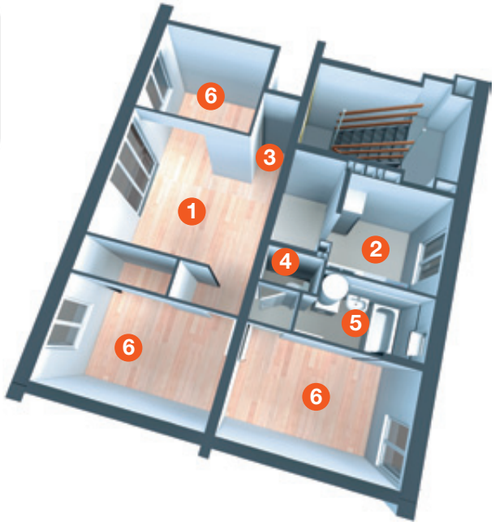
© Agence Cuadra architectes - image non contractuelle

Le programme des travaux dans les logements

Important : les logements ayant disposé récemment d'un remplacement d'équipements ne bénéficient pas de l'ensemble des prestations listées ci-après. Celles-ci seront évaluées en fonction de leur état, au moment de la visite d'état des lieux (voir page 20) et avec l'accord des parties.

Les travaux dans votre logement prévoient :

- La réfection et la mise en conformité de l'électricité.
- La réfection de la ventilation mécanique contrôlée (VMC) et un détalonnage des portes, si nécessaire, pour une meilleure circulation de l'air dans le logement.
- L'installation de volets roulants dans les chambres et le séjour.
- La pose de fenêtres à double vitrage, sous réserve de l'obtention de la subvention des Aéroports de Paris (ADP).
- La mise en place d'un système de paraboles collectives.



1 Séjour

- Réfection du sol (au choix du locataire).

2 Cuisine

- Remplacement de l'évier et du meuble évier.
- Pose d'un robinet de sécurité gaz avec flexible.
- Pose d'un système d'alimentation / évacuation pour machine à laver.
- Réfection de faïences.
- Peinture.
- Réfection du sol.

3 Entrée

- Réfection du sol (au choix du locataire).
- Pose d'un détecteur de fumée.
- Remplacement de la porte d'entrée.
- Remplacement du système de contrôle d'accès.

4 Toilettes

- Remplacement de la cuvette des W.-C. et mise en place d'un réservoir double-flux, favorisant les économies d'eau.
- Remplacement des chutes d'évacuation des eaux usées.
- Réfection de la peinture.
- Réfection du sol.
- Préparation à la mise en place de compteurs individuels d'eau froide.

5 Salle de bains

- Remplacement du lavabo
- Remplacement de la baignoire (au choix du locataire, la baignoire pourra être remplacée par une douche).
- Pose d'un système d'alimentation / évacuation pour machine à laver.
- Réfection des faïences.
- Peinture.
- Réfection du sol.
- Création d'une fenêtre au-dessus de la baignoire ou de la douche.

Pour les logements disposant d'un séchoir

- Condamnation de la porte d'accès au séchoir.
- Déplacement du ballon d'eau chaude dans la salle de bains.
- Agrandissement de la salle de bains sur le séchoir

6 Chambre(s)

- Réfection du sol (au choix du locataire).

Pour bien préparer les travaux et connaître les précautions à prendre, reportez-vous à colonne du tableau "Incidence sur la vie quotidienne" page 12-13.

Le calendrier et les durées d'intervention dans les logements

- Les travaux listés ci-dessous s'effectueront dans l'ordre énoncé, mais pas de façon consécutive, ainsi il peut se passer plusieurs jours entre chaque intervention.
  Plusieurs types de travaux peuvent également se chevaucher certains jours.
  Chaque type de travaux est exprimé en jour calendaire, c'est-à-dire du lundi au vendredi (sauf jours fériés), les entreprises intervenant du lundi au vendredi (de 8 h à 18 h).

Ainsi, la durée totale des travaux dans votre logement est d'environ 6 semaines (celle-ci pourrait être de 3 semaines dans des logements récemment rénovés).

- Les différentes interventions dans votre logement ne durent pas forcément toute la journée. Un peintre, par exemple, devra attendre que son enduit sèche avant de pouvoir peindre. Ainsi, certains jours, les compagnons ne travailleront que quelques heures dans votre logement.

Les temps d'intervention sont conditionnés par la facilité d'accès dans le logement et des dégagements des zones de travail.

Code couleurs des niveaux de nuisance

Les niveaux de nuisance ont été estimés en fonction de la poussière et/ou du bruit généré par les travaux, ainsi que de la possibilité ou non d'usage de vos équipements (appareils électriques, baignoire ou douche, lavabo, W.-C.).

La perception des nuisances étant très subjective, ce code couleurs est donné à titre indicatif.

Niveau 1 faible désagrément
Niveau 2 désagrément moyen
Niveau 3 fort désagrément

Type de travaux	Localisation & durée	Incidence sur la vie quotidienne	Niveau de nuisance
Remplacement des chutes	Toilettes et salle de bains **2 jours**	Cette intervention nécessite une coupure d'eau la journée. Accès aux sanitaires impossible.	3
Agrandissement salle de bains (pour les logements disposant d'un séchoir)	Cellier, cuisine et salle de bains **4 à 6 jours**	Accès restreint aux commodités. Nuisances sonores.	3
Remplacement des appareils sanitaires	Salle de bains, cuisine et toilettes **3 à 5 jours**	Cette intervention nécessite une coupure d'eau la journée. La baignoire ne pourra être utilisée pendant 2 jours (soit une soirée).	3
Faïences	Salle de bains et cuisine **2 à 5 jours**	Accès restreint aux points d'eau.	2
Electricité	Toutes les pièces **1 à 2 jours**	Tous les meubles devront être regroupés au centre des pièces pour laisser un passage libre d'un mètre le long des murs.	3
Peinture	Salle de bains, cuisine et toilettes **4 à 10 jours**	Cette intervention peut générer de la poussière et dégager des odeurs désagréables.	2
Remplacement des revêtements de sol	Toutes les pièces (suivant le choix du locataire) **4 à 8 jours**	Les sols seront remplacés en deux étapes. Les meubles devront être déplacés et les pièces vidées.	2

Type de travaux	Localisation & durée	Incidence sur la vie quotidienne	Niveau de nuisance
Remplacement des fenêtres*	Toutes les pièces (hors toilettes) **2 jours**	Accès aux fenêtres indispensable (aucun mobilier aux alentours)	2
Installation interphone	Entrée **½ journée**	Présence souhaitée (explication nouvel appareillage)	1
Porte palière	Entrée **½ journée**	Présence souhaitée (remise nouvelles clés)	1
Détalonnage portes	Toutes les pièces **½ journée**	Laisser la porte à nu (sans porte-manteau…)	1
Raccordement antenne et parabole collective	Séjour et entrée **½ journée**		1
Finition :	Toutes les pièces **1 journée**		1

* Intervention conditionnée par l'obtention de la subvention des Aéroports de Paris.

La vie quotidienne pendant les travaux

1 USAGE DE L'ÉLECTRICITÉ

- Les coupures de courant restent inévitables pendant les travaux de réfection de l'installation électrique. Afin de réduire les désagréments au cours de cette période, celles-ci seront réduites au maximum, une coupure d'une journée sera nécessaire pour effectuer le remplacement des tableaux électriques. Au cours de laquelle une installation provisoire permettra le raccordement de votre réfrigérateur.
- Si vous avez une téléalarme pour l'assistance à domicile, nous vous invitons à le signaler lors de l'état des lieux ou au bureau de chantier dès le démarrage des travaux dans votre logement.
- Pendant la durée des travaux, les entreprises se raccordent exclusivement sur l'installation de chantier.

2 RACCORDEMENTS ET ÉVACUATIONS

- Pendant les interventions de plomberie, le fonctionnement des équipements sanitaires sera assuré :
  - tous les jours de 18 h à 8 h du matin,
  - les samedis et jours fériés.
- Pour les travaux sur les équipements de la salle de bains (baignoire et lavabo), il faudra prévoir une interruption de fonctionnement pendant deux jours complets, soit deux nuits maximum. Vous disposerez toutefois d'un point d'eau pendant cette période.

3 BADGES

- Afin d'être reconnu facilement, chaque intervenant du chantier sera muni d'un badge, sur lequel sera dûment indiqués : le logo de l'entreprise générale, le nom de la société sous-traitante, le cas échéant, la fonction, le nom ainsi que la photo de l'intervenant.
- Ne laissez pas entrer des personnes non badgées.

Exemple de badge.

4 PLAGE HORAIRE DES INTERVENTIONS

- Les interventions sont limitées à la plage horaire s'étendant de 8 h à 18 h du lundi au vendredi avec une interruption pour déjeuner entre 12 h et 13 h.
- Les entreprises s'engagent à terminer des travaux importants (remise en service des W.-C., de l'électricité…) en fin de journée sauf une journée de coupure d'eau indispensable à la réalisation des travaux.

5 OUTILS

- Les ouvriers n'utilisent que leurs outils. Vous n'avez pas à leur prêter de matériel. De même, la protection des zones de travail et leur nettoyage sont réalisés par les ouvriers avec leur matériel.

Travaux dans les parties communes

Halls et cages d'escaliers :

- Réfection des murs et plafonds des parties communes.
- Réfection de l'éclairage.
- Remplacement et encastrement des boites aux lettres.
- Réfection des sols des halls.
- Remplacement des portes de hall.
- Remplacement des contrôles d'accès.
- Création de fenêtres dans les cages d'escaliers.

Caves, sous-sols, locaux communs et techniques

- Sécurisation des accès aux sous-sols.
- Cloisonnement des sous sols par cage.
- Réfection des éclairages.
- Réfection de la sécurité incendie.
- Restructurations des caves.
- Remplacement des portes de caves.

Travaux sur les façades

- Réfection complète des façades avec isolation par l'extérieur.

Toitures

- Réfection de l'ensemble des étanchéités.
- Installation de garde-corps en toiture.
- Installation de paraboles collectives :
  - Satellite ASTRA
  - Satellite HOTBIRD
  - Satellite BADR
  - Satellite TURKSAT.

© Agence Cuadra architectes - image non contractuelle

À NOTER : toute parabole individuelle devra être déposée définitivement avant le démarrage des travaux sur les façades.

Le calendrier et les durées d'intervention dans les parties communes et sur l'enveloppe des bâtiments

Chronologie des travaux	Durée	Incidence sur la vie quotidienne	Niveau de nuisance
Isolation et ravalement des façades	**2 mois**	Fermeture nécessaire des fenêtres	2
Electricité et peinture des cages d'escaliers	**4 semaines**		1
Restructuration des halls	**4 semaines**	Accès difficile pendant la pose du carrelage	2

© Agence Cuadra architectes - image non contractuelle

Votre information avant le démarrage des travaux

1 LE LOGEMENT TÉMOIN

- Le logement témoin est conçu pour vous permettre de voir de façon concrète l'essentiel des prestations qui seront réalisées dans votre logement.
- Deux logements témoins ont été aménagés pour vous au 1er et 2e étage gauche du 10 rue de Goussainville.
- Vous serez informés des dates de visite par votre agence.

2 ÉTAT DES LIEUX : LA VISITE DE VOTRE LOGEMENT AVANT TRAVAUX

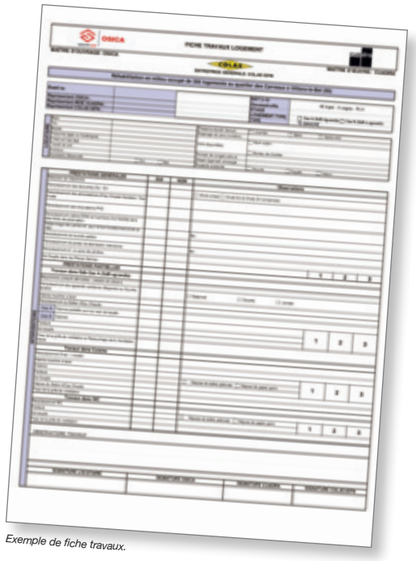
Votre présence est indispensable.

- L'architecte (CUADRA) et l'entreprise générale (COLAS Île-de- France Normandie) ont effectué conjointement une visite à domicile pour préciser avec vous le détail des prestations à réaliser dans votre logement et répondre à l'ensemble de vos questions concernant le déroulement des travaux.
- Ces informations sont retranscrites sur une «fiche travaux» dont un double sera affiché dans votre logement. Cette fiche servira de référence à chacun des intervenants en charge des travaux dans votre logement.

- Les modalités de déplacement et de protection de votre logement seront abordées au cours de cette visite : n'hésitez pas à faire part des difficultés que vous pourriez rencontrer sur ce point.

3 PLANNING PREVISIONNEL ETATS DES LIEUX

Adresse concernée	Dates
50-44 rue de Goussainville	Avril 2012
26-18 rue de Goussainville	Mai 2012
10-2 rue de Goussainville	Juin 2012
50-46 rue Alexis Varagne	Mi-juin/Mi-juillet 2012
40-34 rue Alexis Varagne	Juillet 2012
1-11 rue Jean Racine	Juillet-Août 2012
17-25 rue Jean Racine	Septembre 2012
31-37 rue Jean Racine	Octobre 2012



Exemple de fiche travaux.

Les dispositions à prendre lors des travaux

1 L'ACCÈS À VOTRE LOGEMENT ET LA GESTION DES CLÉS

- L'accès à votre logement est indispensable. Si vous ne pouvez pas être présent lors de l'intervention, nous vous conseillons de confier vos clés à l'entreprise COLAS Ile-de- France Normandie, au bureau de chantier du 25 rue Jean Racine, logement RDC Droit - un cahier de remise des clés sera mis en place - ou à une personne de votre choix (un reçu lui sera remis) en veillant à en avoir informé au préalable l'entreprise.

En aucun cas vous ne devez remettre vos clés directement à un ouvrier.

2 PROTECTION DES LOGEMENTS ET NETTOYAGE DES ZONES DE TRAVAIL

- Les zones de travail et lieux de passage seront protégés par les différents intervenants. Ils seront nettoyés à la fin de chaque journée de travail.

3 PROTECTION DES ENFANTS

- Pour leur sécurité pendant les travaux dans votre logement, les enfants devront être gardés et surveillés par un adulte. Dans le cas contraire, l'entreprise ne pourra pas effectuer les travaux.

4 ANIMAUX DOMESTIQUES

- Tout animal vivant chez vous devra être signalé lors de l'état des lieux, afin de convenir avec vous, si vous vous absentez pendant les travaux, des modalités de garde que vous devrez mettre en place, et ce, afin d'éviter tout incident.

5 AIDE ET ACCOMPAGNEMENT

- Un logement bien préparé facilite les travaux dans votre logement et le bon déroulement du chantier. La visite d'état des lieux (voir page 18-19) est l'occasion de faire part des éventuelles difficultés que vous pourriez rencontrer sur ce point.
- Par ailleurs, pour toutes les situations spécifiques, et en cas de problème ou de difficulté particulière, OSICA a missionné une accompagnatrice sociale, Madame MADOUAS, de la société Le FRENE.
- Madame Madouas se tient à votre écoute afin de vous proposer les solutions adaptées à votre situation, tous les mardis après-midi en salle de réunion derrière le bureau d'accueil OSICA au 17 allée Pierre Corneille de 15h à 18h.
  Vous pouvez également la joindre dès à présent au : 06 30 79 83 08 ou 01 53 24 62 80

Vous disposez également d'interlocuteurs privilégiés pour répondre à vos demandes :
- votre accompagnateur de la réhabilitation, M. Choudjay MADI
- le conducteur de travaux principal de COLAS Île-de- France Normandie, Mr Cédric LOHEAC

6 DÉPLACEMENT DU MOBILIER

- Pour faciliter le bon déroulement des interventions, l'entreprise, en accord avec votre accompagnatrice sociale, Madame MADOUAS, peut aider au déplacement du mobilier non fixe, à condition que celui-ci ait été préalablement vidé par vos soins et que vous soyez présent lors du déplacement.
- Pour ce faire, COLAS Île-de- France Normandie met à votre disposition des cartons au bureau de chantier.

Objets fragiles : nous vous recommandons de les mettre en cartons.

Votre information pendant les travaux

Comment saurai-je à quel moment démarreront les différents types de travaux ?

- Les principales phases de travaux vous seront signalées :
  - par voie d'affichage pour les travaux dans les parties communes,
  - par courrier nominatif dans les boîtes aux lettres ou «Avis de travaux» rempli par l'entreprise, pour les interventions dans votre logement.
- La première intervention dans votre logement sera signifiée 15 jours à l'avance par un «Avis de passage», puis un rappel sera fait 48 heures avant l'intervention.
- Pour la bonne marche du chantier, il est indispensable que vous préveniez l'entreprise COLAS Île-de-France Normandie en cas d'impossibilité au moins 48 heures avant.

© Agence Cuadra architectes - image non contractuelle

A qui pourrai-je m'adresser pendant la période de travaux ?

- Pour tout ce qui concerne les travaux (dates des interventions dans votre logement, signalement de votre absence suite à un dépôt d'avis de passage, dispositions à prendre...), vous devez vous adresser en priorité au bureau de chantier, soit en vous déplaçant, soit en téléphonant au numéro indiqué sur les différents documents à votre disposition.
- Une boîte aux lettres sera également à votre disposition devant le bureau de chantier. Par ailleurs, Mr Cédric LOHEAC et son équipe seront sur le chantier tous les jours du lundi au vendredi.

Votre information pendant les travaux

Bureau de chantier de l'entreprise COLAS Île-de- France Normandie
25 rue Jean Racine - 95400 VILLIERS-LE-BEL

Ouvert du lundi au vendredi de 9 h à 11 h 30 et de 14 h 30 à 17 h.
Tél. 01 39 85 43 24

A titre d'exemple, voici le type de demandes que vous pouvez adresser au bureau de chantier.

- À quels moments certains travaux doivent-ils commencer?
- Quels sont les meubles à vider lors des travaux ?
- Est-il possible de modifier l'emplacement initialement prévu pour les prises électriques ?
- Quels sont les choix de coloris proposés pour les sols ?
- Y a-t-il une mise à disposition de cartons supplémentaires ?

Pour les dysfonctionnements directement liés aux travaux, nécessitant une intervention urgente, tels que fuite d'eau, absence d'électricité en fin de journée... vous devez vous adresser au bureau de chantier.

En cas d'urgence après 19 h ou le dimanche :

- OSICA assistance 0 810 121 475*
  *(*prix d'un appel local).*

Pour tout ce qui concerne les réclamations concernant les travaux, vous devez vous adresser soit à votre accompagnateur de la réhabilitation, M. Choudjay MADI, soit à votre Bureau d'accueil OSICA.

M. Choudjay MADI : 06 77 31 57 67
Un n° de téléphone fixe vous sera communiqué ultérieurement.

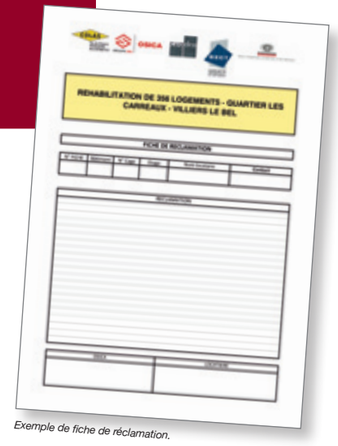
Bureau d'accueil OSICA - 17, allée Corneille
Ouvert du lundi ouverture du lundi au vendredi de 14 h à 18 h.

Par exemple, vous pouvez vous adresser au Bureau d'accueil OSICA pour des réclamations concernant :

- le non-respect du planning des travaux et des rendez-vous par les entreprises ;
- l'absence de protection des zones de travail ;
- des dégradations liées à la réalisation des travaux ou incidents survenus ;
- des malfaçons constatées ;
- des comportements inappropriés des ouvriers dans les logements ;
- des demandes de travaux spécifiques ;
- toute difficulté que vous pourriez rencontrer dans votre vie quotidienne au cours de cette période.

En cas de réclamation

- Contactez M. Madi, accompagnateur de la réhabilitation, qui remplira avec vous une fiche de réclamation qui sera communiqué à l'entreprise. Chaque fiche sera examinée au cours des réunions de chantier hebdomadaires qui réunissent l'ensemble des acteurs de la réhabilitation (maître d'ouvrage, maître d'œuvre, entreprise générale).
- M. Madi vous informera des suites ou réponses données.


REHABILITATION DE 358 LOGEMENTS - QUARTIER LES CARREAUX - VILLIERS LE BEL

FICHE DE RECLAMATION

Exemple de fiche de réclamation.

La réception des travaux réalisés dans votre logement

Parce qu'un chantier n'est jamais parfait, c'est-à-dire jamais exempt d'imperfections ou de défauts, OSICA s'est dotée en 2009 d'un nouveau service : le service des mises en exploitations. Ce service intervient à chaque grande étape du chantier pour s'assurer de la bonne réalisation des prestations réalisées dans les logements. Ainsi, tous les travaux réalisés dans votre Résidence feront l'objet d'une «réception» par OSICA, en présence de l'architecte et de l'entreprise COLAS Île-de- France Normandie. Cette étape vise à garantir la qualité des travaux effectués dans votre domicile.

1/ L'opération préalable à la réception* des travaux (OPR)

À l'issue des travaux dans votre logement, l'entreprise COLAS Ile-de- France Normandie, vous contactera pour convenir d'un rendez-vous, afin de réaliser une première opération de contrôle effectuée par l'architecte, appelée opération préalable à la réception.
Votre présence est indispensable. À cette occasion, vous pourrez faire part du déroulement des travaux et, le cas échéant, des difficultés rencontrées.
Les malfaçons ou défauts constatés font ensuite l'objet d'une intervention ponctuelle par chacun des prestataires concernés, après avis de passage. À l'issue de chaque intervention, les prestataires font signer au locataire un quitus qui atteste de la réalisation de la prestation.

2/ La réception* des travaux

La réception des travaux intervient à partir du moment où tous les travaux dans les logements et les parties communes sont terminés dans l'immeuble. Cette visite est effectuée dans un certain nombre de logements, en fonction des informations portées sur les quitus et OPR (il est important que chaque locataire fasse bien inscrire toute remarque sur ces documents). Au cours de cette visite, l'architecte, l'entreprise COLAS Ile-de-France Normandie, le responsable du projet d'OSICA et le service des mises en exploitation (SME) vérifieront la bonne réalisation des travaux.
Les malfaçons éventuelles répertoriées par l'architecte au moment de l'OPR et non réparées par l'entreprise sont notifiées sous forme de liste de réserves par corps de métier, annexées au procès-verbal de réception.

3/ Interventions des prestataires pour la levée des réserves

L'ensemble des réserves émises au cours de la réception, feront l'objet d'une intervention ponctuelle par chacun des prestataires concernés, après avis de passage. L'accès à votre logement est indispensable.
À l'issue de chaque intervention, l'entreprise générale vous fera signer un quitus* de levée des réserves.

4/ Vérification de levée des réserves

À l'issue des levées de réserves et de la fin effective des travaux dans les logements, un contrôle sera réalisé par OSICA pour s'assurer de la levée toutes les réserves notées à la reception.

Dans l'année qui suit la réception des travaux : l'année de parfait achèvement*

Dans l'éventualité où des malfaçons non liées à l'usage seraient constatées dans l'année qui suit la réception des travaux, il peut être demandé, après expertise, une nouvelle intervention des entreprises.
Pour être traité, tout dysfonctionnement devra être signalé par le locataire à OSICA, par courrier recommandé à l'Agence du Val-d'Oise Est, 3 place du Midi, 95 400 Villiers-le-Bel.

* *Voir lexique page 31.*

Lexique

Entreprise générale : COLAS Île-de-France Normandie

L'entreprise générale coordonne l'ensemble des intervenants (prestataires) en charge de réaliser les travaux. Les prestataires travaillent sous la responsabilité de l'entreprise générale.

Maître d'œuvre : l'architecte CUADRA

Le maître d'œuvre est la personne, morale ou physique, publique ou privée, chargée de traduire en termes techniques les besoins du maître d'ouvrage et de les faire réaliser (conception des cahiers des charges, passation des marchés et rédaction des contrats, surveillance des travaux et des prestations, réception des ouvrages...).

Maître d'ouvrage : votre bailleur, OSICA

Le maître d'ouvrage (ou maîtrise d'ouvrage, notée MOA) est la personne (personne morale, privée ou publique) pour le compte de laquelle sont réalisés les travaux de construction. Il en est le commanditaire et celui qui en supporte le coût financier.
La maîtrise d'ouvrage est le donneur d'ordre au profit de qui l'ouvrage est réalisé.

État des lieux

Visite du logement avant les travaux en présence de l'architecte, de l'entreprise générale et du locataire. Lors de cette visite, l'ensemble des prestations à réaliser dans le logement sont notifiées sur la fiche travaux.

OPR : opération préalable à la réception

Visite du logement après les travaux en présence de l'architecte, de l'entreprise générale et du locataire. Lors de cette visite, les malfaçons sont notifiées sous forme de réserves.

Quitus

Il s'agit d'un document signé par le locataire qu atteste que le prestataire est effectivement intervenu (il ne s'agit pas d'évaluer la qualité de la prestation, cette opération étant réalisée par la direction de chantier), pour lever la réserve émise lors de l'OPR.

Année de parfait achèvement

À l'issue de la réception des travaux, année pendant laquelle il peut être demandé à l'entreprise d'intervenir en cas de malfaçon constatée, non liée à l'usage.

COLAS
OSICA
REHABILITATION DE 356 LOGEMENTS - QUARTIER LES CARREAUX - VILLIERS LE BEL
QUITUS DE FIN DE TRAVAUX ELECTRICITE
OBSERVATIONS
ENQUETE SATISFACTION
Très bien
Bien
Mauvais

Exemple de quittus.

Vos contacts

Bureau d'accueil OSICA
17 allée Corneille

Ouverture du lundi au vendredi de 14 h à 18 h.

Contact : M. Choudjay MADI,
accompagnateur de la réhabilitation
Tél. 06 77 31 57 67
Un n° de téléphone fixe vous sera communiqué ultérieurement.

Accompagnatrice sociale
M^me^ MADOUAS
tous les mardis après-midi en salle de réunion derrière le Bureau d'accueil OSICA
au 17 allée Pierre Corneille de 15 h à 18 h.
Tél : 01 53 24 62 80, 06 30 79 83 08

Entreprise générale :
COLAS Île-de-France Normandie
Bureau de chantier
25 rue Jean Racine, rez-de-chaussée

Ouvert du lundi au vendredi
de 9 h à 11 h 30 et de 14 h 30 à 17 h.

Téléphone : 01 39 85 43 24

En cas d'urgence après 19h ou le week-end, vous devez contacter OSICA assistance au 0 810 121 475 *
*(*prix d'un appel local).*

GROUPE SNI | OSICA

Agence Val-d'Oise Est
3 place du midi
95400 Villiers-le-Bel
www.osica.fr

OSICA - Service Communication - Bleu carmin - Imprimé sur du papier issu de forêts gérées durablement - juillet 2012

GROUPE Caisse des Dépôts